



ÚRAD PRE NORMALIZÁCIU, METROLÓGIU®
A SKÚŠOBNÍCTVO SLOVENSKEJ REPUBLIKY

NÁRODNÝ
PROGRAM KVALITY
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

2013 - 2016



NÁRODNÝ
PROGRAM KVALITY
SLOVENSKEJ REPUBLIKY
2013 - 2016

OBSAH

STRATÉGIA NÁRODNÉHO PROGRAMU KVALITY SLOVENSKEJ REPUBLIKY NA OBDOBIE 2013 – 2016	6
1. Východiská	
2. Ciele Stratégie na obdobie 2013 – 2016	
3. Aktivity Rady na obdobie 2013 - 2016	
4. Náklady a prínosy NPK SR	
5. Organizačné a administratívne zabezpečenie	
6. Prílohy	
EURÓPSKA CHARTA KVALITY	19
CHARTA KVALITY SLOVENSKEJ REPUBLIKY	22
ODBORNÉ SEKcie RADY NPK SR	25
NÁRODNÁ CENA SR ZA KVALITU (NCSRK)	29
NÁRODNÁ CENA SR ZA SPOLOČENSKÚ ZODPOVEDNOSŤ (CSR)	31
KVALITA VO SVETE A AKTIVITY VLÁD V NIEKTORÝCH ŠTÁTOCH A PREHĽAD NÁRODNÝCH CIEN ZA KVALITU V REGIÓNE UNECE	34

STRATÉGIA NÁRODNÉHO PROGRAMU KVALITY SLOVENSKEJ REPUBLIKY NA OBDOBIE 2013 – 2016

1. VÝCHODISKÁ

Jednou z podmienok prijatia Slovenskej republiky (ďalej len „SR“) do Európskej únie (ďalej len „EÚ“) bola aj realizácia dokumentu prijatého Radou ministrov EÚ o „Európskej politike podpory kvality“, na základe ktorého prijala vláda SR ako jedna z mála asociovaných štátov uznesenie č. 673/1998, v ktorom vyhlásila Národný program kvality SR (ďalej len „NPK SR“) do roku 2003. Zároveň sa zaviazala presadzovať komplexnú politiku kvality prostredníctvom jednotlivých nástrojov k ovplyvňovaniu kvality výrobkov, služieb a činností v rámci národnej ekonomiky a verejnej správy pre dosiahnutie a udržanie konkurencieschopnosti na európskych a svetových trhoch.

Riadením NPK SR a tým aj štátnej politiky kvality SR bol poverený Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR (ďalej len „ÚNMS SR“), ktorého štatutárny zástupca je zároveň aj predsedom Rady NPK SR (ďalej len „Rada“).

Rada pôsobí ako odborný, poradný, iniciačný a koordináčny orgán predsedu ÚNMS SR pre uplatňovanie štátnej politiky kvality v SR. Jej úlohou je koordinovať aktivity ústredných orgánov štátnej správy a vybraných inštitúcií pri presadzovaní aktivít v súlade s NPK SR, podporovať rozvoj manažérstva kvality a aktívne uplatňovať zásady Európskej charty kvality.

Čo sa podarilo:

- každoročne vyhlasovať a organizovať súťaž Národná cena SR za kvalitu (ďalej len „NCSRK“) ako najvyššie

- ocenenie organizácií v oblasti manažérstva kvality a zabezpečovať všetky potrebné činnosti s NCSRK spojené,
- každoročne vyhlasovať súťaž Top manažéri kvality a súťaž Ocenenie za publicistický prínos v oblasti kvality,
 - organizovať Národnú konferenciu o kvalite: „Manažérstvo kvality vo verejnej správe“,
 - organizovať bezplatné vzdelávanie v oblasti manažérstva kvality,
 - implementovať model CAF v organizáciách verejnej správy a realizovať Externú spätnú väzbu modelu CAF,
 - implementovať nástroje infraštruktúry kvality (v európskom ponímaní - normalizácia, metrológia, posudzovanie zhody, akreditácia a trhový dozor) v rozsahu, v ktorom sú vykonávané činnosti zamerané na vymožitelnosť smeríc, najmä nového prístupu,
 - prispievať prostredníctvom svojich aktivít k ochrane spotrebiteľa,
 - podporovať rozvoj kvality práce, produkcie a života vo všetkých oblastiach,
 - realizovať harmonizáciu procesu akreditácie a notifikácie,
 - signatárstvo dohôd o vzájomnom uznávaní ako nástroja na eliminovanie obchodných bariér a technických prekážok pri obchodovaní,
 - zastupovať SR v pracovných skupinách Európskej siete pre verejnú správu (EUPAN),
 - vyprofilovať Radu z kvalifikovaných odborníkov z ústredných orgánov štátnej správy, podnikateľských združení, zväzov, nadácií a ďalších subjektov národného hospodárstva,
 - vypracovať metodiky manažérstva kvality: Príručka: Zásady správnej výrobnéj a hygienickej praxe v stravovacích službách – notifikované EK, publikácie CAF 2002, CAF 2006, CAF 2013,
 - spolupracovať pri realizácii programov zvyšovania kvality vo verejnej správe (STN EN ISO 9001),
 - spolupracovať pri vydávaní normatívnych dokumentov,
 - spolupracovať pri podpore kvality v obrannom priemysle,
 - pripraviť návrh NPK SR na obdobie 2013 – 2016 (vytvorenie pracovnej skupiny, pripomienkovanie návrhu NPK SR, aktívny a efektívny dialóg medzi rezortmi).
- V činnosti Rady za minulé obdobie je možné nájsť veľa pozitívnych aktivít (NCSRK, realizácia konkrétnych projektov v rámci jednotlivých rezortov, podpora legislatívy pre výrobcov v oblasti posudzovania zhody, atď.), ktoré zvýšili povedomie kvality na všetkých úrovniach.
- Pri príprave dokumentu sa využívali koncepcné, analytické a podkladové materiály vypracované v zainteresovaných rezortoch a inštitúciách a pri formulácii jednotlivých častí dokumentu sa zvažovali názory a pripomienky všetkých zúčastnených zainteresovaných strán, členov Rady a pracovnej skupiny vytvorenej na tento účel.
- Predkladaný NPK SR rešpektuje relevantné koncepcné materiály prijaté dosiaľ vládou SR v uplynulom období a čerpá z Európskej charty kvality a zo zdrojov štúdií a analýz, ktoré vydal Európsky inštitút pre verejnú správu (European Institute of Public Administration – EIPA) a zo zdrojov Európskej spolupráce v oblasti verejnej správy.
- Cieľom predloženia tohto dokumentu vláde SR je umožniť vrcholovému orgánu výkonnej moci rozhodnúť rám-

covo o prístupoch a spôsoboch riešenia viacerých dôležitých otázok v oblasti manažerstva kvality v Slovenskej republike a tým určiť základnú obsahovú líniu aktivít pripravovaných v tejto oblasti, tak na centrálnej úrovni, ako i v rámci vertikálnej pôsobnosti jednotlivých rezortov.

Je predpokladom, že sa v nasledujúcom období zvýši spolupráca členov Rady so všetkými zainteresovanými stranami a predložená Stratégia NPK SR na obdobie 2013 – 2016 nadviaže na medzinárodne úspešný systém podpory kvality realizovaný v zahraničí.

2. CIELE STRATÉGIE NA OBDOBIE 2013 – 2016

NPK SR vychádza z vyhodnotenia NPK SR na obdobie 2009 – 2012 a na základe výsledkov vyhodnotenia z tohto obdobia je naformulovaná vízia, poslanie a strategické zámery na obdobie 2013 – 2016 v súlade s dlhodobou stratégiou a so strategickými dokumentmi a verejnými politikami EÚ, SR a s cieľmi konkrétnych ministerstiev a ostatných ústredných orgánov štátnej správy.

POSLANIE

NPK SR ako podpora rozvoja kvality práce, kvality produkcie, služieb a propagácie pre trvalo udržateľnú kvalitu života a konkurencieschopnosti vo všetkých oblastiach spoločnosti na Slovensku.

VÍZIA

Spoluvytvárať v SR prostredie, v ktorom bude kvalita trvalou súčasťou všetkých oblastí života spoločnosti i jednotlivých občanov.

PREDPOKLADY UZNANIA A USKUTOČNITEĽNOSTI

- Charta kvality SR,
- uznesenie vlády SR – schválenie, kontrola plnenia úloh,
- konsenzus a aktívna účasť všetkých realizátorov,
- pozitívne vnímanie občianskou i odbornou verejnosťou,
- vysoká prestíž súťaže NCSRK a jej slávnostného odovzdávania.

SPOLOČENSKÝ RÁMEC

Legislatíva a politiky SR a EÚ (napr. Integrované hlavné smery stratégie Európa 2020, jednotlivé stratégie platné v dotknutom období, NPK SR).

ZÁKLADNÝ CIEĽ

Rast kvality života v SR

Tento cieľ je formulovaný ako proces zmien, v ktorom sa využívanie zdrojov, výchova a vzdelávanie, orientácia investičného a technického rozvoja, ako aj vývoj inštitucionálnych štruktúr a vzájomné správanie inštitúcií i občanov bude uvádzať do súladu so súčasnými i budúcimi potrebami spoločnosti v SR predovšetkým so zameraním na:

- zabezpečenie **inteligentného rastu**, opierajúceho sa o znalosti a inovácie a podporovaného zvyšovaním kvality vzdelávania, prístupom ku vzdelávaniu pre všetkých a napomáhaním premene nových

- myšlienok na inovatívne produkty a služby,
 - zabezpečenie **udržateľného rastu** rozvojom konkurencieschopnej ekonomiky, ktorá účinne, hospodárne a efektívne využíva zdroje, spravodlivo rozdeľuje náklady a výnosy, uplatňuje moderné postupy a technológie, akceptuje aspekt spoločenskej zodpovednosti,
 - zabezpečenie **rastu bez sociálneho vylúčovania** vytvárajúceho súdržnú spoločnosť, v ktorej šancu k zapojeniu do trhu práce a príležitosti na dôstojný život dostáva každý občan systematickým odstraňovaním nebezpečenstva sociálneho vylúčenia handicapovaných vrstiev obyvateľstva predovšetkým prostredníctvom kvalitnej výchovy k získaniu kvalifikácie pre trh práce, prostredníctvom investícií k odstraňovaniu regionálnej a štrukturálnej nezamestnanosti, prostredníctvom vhodne zacielenej rekvalifikácie a efektívneho systému sociálnej ochrany.
- kvalita potravín a poľnohospodárskych surovín,
 - kvalita a ochrana spotrebiteľa,
 - kvalita v cestovnom ruchu, hotelierstve, kúpeľníctve a gastronómii,
 - kvalita v životnom prostredí,
 - kvalita vo vzdelávaní,
 - kvalita v obchode,
 - kvalita v rezorte zdravotníctva, práce, sociálnych vecí,
 - kvalita vo verejnej správe.

Strategické zámery predstavujú z pohľadu Rady prehľad najdôležitejších aktivít, ktorými sa budú rezorty, samospráva, podnikateľské a iné zoskupenia, školy, poradenské a vzdelávacie organizácie i neziskový sektor vo svojej každodennej práci a vo vzťahu ku kvalite priority zaoberať. Pozícia Rady je v tomto smere iniciatívna, koordinačná a poradná. Rada nezasahuje jednotlivým zainteresovaným stranám do ich kompetencií, ale zaisťuje synergiu uvedených aktivít.

Strategické zámery a priority NPK SR

V tejto kapitole materiál definuje prioritné oblasti NPK SR identifikované najmä na základe analýzy a hodnotenia NPK SR za obdobie 2009 - 2012.

Priority zohľadňujú faktory, ktoré prispievajú k vyššej kvalite života, kvality produkcie a zvýšenie konkurencieschopnosti všetkých zainteresovaných strán.

Na základe analýz a pripomienok všetkých zúčastnených zainteresovaných strán, členov Rady a pracovnej skupiny vytvorenej na tento účel budú na obdobie 2013 - 2016 nasledujúce prioritné oblasti NPK SR:

- konkurencieschopnosť priemyselných a stavebných podnikateľských subjektov,

1) Podnikanie (vo význame všetkých oblastí a druhov podnikania)

- zlepšovanie podnikateľského prostredia, využívanie konkurencieschopnosti slovenskej ekonomiky,
- zvýšenie záujmu o malé a stredné podniky na trhu EÚ,
- zvýšenie príťažlivosti SR pre zahraničných investorov,
- spoločensky zodpovedné podnikanie – prepojenie ekonomiky, environmentu a etiky vo vzťahu ku všetkým zainteresovaným stranám (stakeholders),
- zvyšovanie podnikovej kultúry,
- overovanie kvality výrobkov a služieb - certifikácia (integrované systémy), Značky kvality (NCSRK - prestíž, konkurencieschopnosť, súťaž Top manažéri kvality),

- využívanie technických noriem,
- zvýšenie kvality vzťahov so zákazníkom,
- zlepšovanie starostlivosti o ľudské zdroje,
- iniciovanie inovačných aktivít v organizáciách,
- konkurencieschopnosť (model výnimčnosti EFQM, Balanced Scorecard, Six Sigma, Benchmarking),
- uvádzanie výrobkov na trh pri dodržaní predpísaných postupov posudzovania zhody a kontrola pri ich používaní/prevádzke,
- bezpečnosť a ochrana zdravia zamestnancov (bezpečné pracovisko).

2) Priemysel a stavebníctvo

- kvalita finálnych výrobkov priemyselnej produkcie,
- implementácia systémov manažérstva kvality v organizáciách,
- zavedenie auditu kvality dokončenej stavby (predovšetkým u verejných zákaziek a stavieb s finančnou podporou),
- podpora súťaží „VISO 2020“, „Stavba roka“ a „Stavebná firma roka“.

3) Verejná správa

- zefektívnenie výkonu verejnej správy a zvyšovanie administratívnych kapacít (efektívny štát, inteligentný štát, e-Government),
- zvyšovanie konkurencieschopnosti regiónov,
- overovanie kvality v súlade s medzinárodnými štandardmi kvality (CAF, ISO, EFQM a pod.),
- využívanie akreditácie v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 765/2008,
- využívanie nástrojov dobrej praxe (benchmarking, bench learning),
- koordinácia partnerstiev s mimovládnyimi organizá-

ciami (ďalej len „MVO“) pri tvorbe verejných politík v rôznych oblastiach,

- zvýšenie vedomostnej úrovne zamestnancov štátnej správy v oblasti európskej agendy (v rámci prípravy SR na výkon predsedníctva SR v Rade EÚ v r. 2016),
- zvyšovanie odborného vzdelávania zamestnancov verejnej správy.

4) Vzdelávanie a osвета

- zvyšovanie vzdelanosti, modernizácia systému vzdelávania na všetkých stupňoch:
 - základné vzdelanie – morálka, etika, občianske povedomie, kvalita vzťahov medzi jednotlivcami i skupinami obyvateľstva,
 - odborné vzdelanie – podpora výučby remesiel a špecializovaného odborného vzdelávania kvalifikovanými odborníkmi z praxe,
 - stredoškolské vzdelanie – kvalita výučby ako prostriedok spoločenského uplatnenia i uplatnenia na trhu práce,
 - vysokoškolské vzdelanie – posilnenie technického a prírodovedného vzdelávania, podpora celoživotného vzdelávania ako nástroja konkurencieschopnosti,
- prepojenie a zosúladenie systému vzdelávania s požiadavkami trhu práce,
- zavedenie podnikateľského vzdelávania ako predpokladu získavania špecifických kompetencií na všetkých stupňoch vzdelávacieho systému,
- štandardy kvality (ISO, CAF, CQAF, EFQM, ENQA).

5) Veda, výskum a inovácie

- vytváranie podmienok pre zlepšenie spolupráce medzi vedecko-výskumnými inštitúciami, vysokými

školami, štátnymi inštitúciami a podnikateľskými subjektmi, ktorých činnosťou sa získané poznatky z výskumu uvádzajú do praxe,

- rozširovanie výsledkov výskumu s väčšou podporou aplikovaného výskumu a jeho realizácie v bežnej praxi,
- využívanie inovácií prostredníctvom znalostnej ekonomiky,
- monitorovanie a aplikácia moderných zahraničných trendov v oblasti vedy, výskumu a inovácií,
- starostlivosť o kvalitu ako podporného nástroja inovačných procesov.

6) Životné prostredie

- zlepšenie infraštruktúry ochrany prírody a krajiny a poskytovanie služieb verejnosti, zefektívnenie starostlivosti o životné prostredie v súlade s predpismi a stratégiami EÚ,
- uplatňovanie systémových prístupov v oblasti environmentálneho manažérstva podľa noriem radu STN EN ISO 14000 a v kombinácii s normami z oblasti kvality podľa STN EN ISO 9001, v oblasti spoločenskej zodpovednosti podľa STN ISO 26000, v oblasti energetiky podľa STN EN ISO 50001,
- znižovanie negatívnych dopadov výrobkov a služieb na životné prostredie,
- zabezpečenie udržateľného hospodárenia s vodou - vodné hospodárstvo, odpadové vody.

7) Poľnohospodárska výroba, výroba potravín, lesníctvo

- výroba a predaj bezpečných a kvalitných potravín,
- podpora spotreby domácej potravinovej produkcie (Značka kvality SK), schémy kvality pre poľnohospodárske výrobky a potraviny v rámci EÚ a ich využitie

v rámci SR,

- výroba kvalitnej a konkurencieschopnej poľnohospodárskej produkcie,
- ekologicky prijateľné hospodárenie v poľnohospodárstve a lesníctve (certifikácia),
- rozvoj regiónov.

8) Energetika

- zvýšenie bezpečnosti a kvality v energetickej sústave,
- realizovanie kvalitného a úsporného zhodnocovania primárnych zdrojov,
- využívanie jadrovej energie ako ekonomicky efektívnej a environmentálne akceptovateľnej formy,
- využívanie obnoviteľných zdrojov energie,
- systémový prístup k integrovanému manažérskemu systému (kvalita, environment, bezpečnosť).

9) Doprava

- zvýšenie bezpečnosti a kvality služieb (verejná osobná doprava a individuálna automobilová doprava),
- zabezpečenie trvalého zlepšovania dopravnej infraštruktúry (cesty, diaľnice, železnice, cyklotrasy),
- využívanie verejnej osobnej dopravy s dôrazom na vytváranie integrovaných dopravných systémov,
- implementácia systémov manažérstva kvality, resp. integrovaného manažérskeho systému v organizáciách,
- využívanie alternatívnych palív v doprave.

10) Kultúra

- rast kultúrneho povedomia,
- utváranie podmienok na zvyšovanie dostupnosti

- kultúrneho a vedeckého dedičstva v elektronickej forme,
- znižovanie negatívnych dopadov komercializácie,
- propagácia NPK SR (verejnoprávna televízia, rozhlas, odborné časopisy).

11) Obrana

- zabezpečenie štátneho overovania kvality produktov na účely obrany pre odberateľov, ktorí plnia úlohy na úseku obrany ako orgán štátnej správy alebo orgán územnej samosprávy,
- zabezpečenie plnenia záväzkov z členstva v NATO:
 - a) zabezpečenie vzájomného štátneho overovania kvality produktov na účely obrany pre krajiny NATO a certifikácia systémov manažérstva kvality dodávateľov v zbrojárskom priemysle podľa spojeneckých publikácií NATO - AQAP,
 - b) implementácia štandardov NATO do prostredia SR a tvorba slovenských obranných štandardov,
 - c) kodifikácia produktov na účely obrany.

12) Starostlivosť o zdravie

- zvyšovanie kvality života v oblasti verejného zdravotníctva,
- posilnenie zdravotného povedomia občanov SR,
- posilnenie účasti a práv pacientov v procese zdravotnej starostlivosti,
- akreditácie a certifikácie v oblasti zdravotníctva ako nástroja preukázania odbornej spôsobilosti subjektov,
- zlepšenie liekovej politiky s ohľadom na pacienta,
- iniciovanie starostlivosti o zdravie a odporúčanie zdravého životného štýlu,

- zabezpečenie bezpečnosti potravín,
- uplatňovanie systémového prístupu k manažérstvu kvality (ISO, model výnimočnosti EFQM).

13) Sociálna starostlivosť

- zvyšovanie kvality sociálnych služieb,
- zvyšovanie kvality úrovne, dostupnosti, bezpečnosti a kapacít poskytovaných služieb,
- overovanie kvality hodnotením štandardov kvality sociálnych služieb,
- oceňovanie za kvalitu v sociálnych službách,
- zabezpečenie ochrany práv prijímateľov sociálnych služieb,
- zvyšovanie odbornosti poskytovateľov sociálnych služieb (vzdelávanie, kvalifikácia a rekvalifikácia),
- plnenie princípov sociálneho začleňovania,
- občianska angažovanosť a sociálna súdržnosť (dobrovoľnícke programy),
- uplatňovanie systémového prístupu k systémom manažérstva (ISO, model výnimočnosti EFQM).

14) Ochrana spotrebiteľa, právo

- koordinácia spolupráce subjektov pôsobiacich v ochrane spotrebiteľa,
- jednotné, jasné a včasné informovanie spotrebiteľov,
- informovanosť a zodpovednosť subjektov na trhu (kvalita ako výhoda na trhu),
- zvyšovanie vymáhateľnosti práva, princípy právneho štátu,
- odporúčanie značky kvality a ich osвета,
- skvalitnenie právnych predpisov a technických noriem súvisiacich so všeobecnou bezpečnosťou a ochranou spotrebiteľa a posilnenie zapojenia

- spotrebiteľov do štandardizácie,
- zabezpečenie služieb odborných, autorizovaných či akreditovaných pracovníkov pri posudzovaní zhody v dobrovoľnej sfére.

15) Cestovný ruch

- zabezpečenie konkurencieschopnosti odvetvia cestovného ruchu prostredníctvom zvyšovania kvality služieb, zvýšením dôveryhodnosti a to plnením Stratégie rozvoja cestovného ruchu do roku 2020,
- rozvoj cestovného ruchu predovšetkým v oblasti domáceho cestovného ruchu, aktívneho zahraničného cestovného ruchu s podporou domácich malých a stredných podnikateľov,
- zabezpečenie komplexnej ochrany klienta v cestovnom ruchu.

certifikácia, ISO 50001 (energetická náročnosť), spoločenská zodpovednosť podľa STN ISO 26000 (CSR), rozvíjať program súťaže NCSRK formou podpory zavádzania modelu výnimočnosti EFQM v organizáciách podnikateľského sektora (samohodnotenie, benchmarking), aktívnej propagácie súťaže NCSRK, spolupráce so zainteresovanými stranami,

- koordinovať program spoločenskej zodpovednosti organizácií (CSR - Corporate Social Responsibility) - zahájiť overovanie „správ CSR“ treťou nezávislou stranou (Korektné podnikanie) a využívanie dobrovoľných nástrojov k realizácii environmentálnych programov, využívať pre prácu Rady poznatky dozorných orgánov (SOI, SIZP SK, ŠVPS SR, ÚVZ SR, SÚIP a ÚOŠKŠOK, SMI),
- koordinovať rozvoj technickej normalizácie, metrologie a skúšobníctva v súlade s potrebami trhu,
- propagovať a iniciovať využívanie modelov a nástrojov kvality vedúcich k výnimočnosti – model výnimočnosti EFQM, Six Sigma, Balanced Scorecard, Kaizen, štíhla výroba a ďalšie (IFS, BRC),
- koordinovať v spolupráci s príslušnými rezortmi, programami zvyšovania a overovania kvality a bezpečnosti výrobkov vrátane technických podmienok uvádzanie výrobkov na trh a ich používanie/prevádzku, zvláštnu pozornosť venovať poľnohospodárskej prvovýrobe a výrobe potravín a dodávkam výrobkov a služieb určených pre zaistenie obrany-schopnosti štátu,
- koordinovať rozvoj akreditácie a národného akreditačného systému SR predstavovaným SNAS, využívať akreditáciu ako nástroj overovania odbornej spôsobilosti všade tam, kde je to vhodné v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 765/2008,
- propagovať činnosť subjektov upozorňujúcich

3. AKTIVITY RADY NA OBDOBIE 2013 - 2016

3.1 PRE ZLEPŠOVANIE PODNIKATEĽSKÉHO PROSTREDIA A ÚSPEŠNOSŤ PODNIKANIA

- iniciovať dôveryhodnosť certifikácií QMS v súlade s medzinárodnými normami (STN EN ISO 9001 a normami aliancie NATO), EMS (EN ISO 14001), BOZP (STN OHSAS 18001), ISO/IEC 27000 (SMS bezpečnosť informácií), HACCP, STN EN ISO 22000, personálna

- na porušovanie pravidiel certifikácie systémov manažérstva a nekalých praktík niektorých certifikačných organizácií na slovenskom trhu a podporiť účinnú sankciu v prípade preukázania týchto skutočností zo strany národného akreditačného orgánu,
- implementovať štandardy NATO a slovenské obranné štandardy do prostredia obranného priemyslu a zabezpečiť uplatňovanie štátneho overovania kvality a kodifikácie výrobkov a služieb určených k zaisteniu obrany štátu.

3.2 PRE ROZVOJ RÔZNYCH FORIEM VZDELÁVANIA V OBLASTI KVALITY PODPOROVAŤ A INICIOVAŤ

- zavádzanie aktuálnych a moderných programov rozvoja kvality do školského vzdelávania,
- tvorbu kvalitných vzdelávacích výučbových programov pre rekvalifikáciu, program pre rôzne funkcie v manažérstve kvality, EMS a BOZP, bezpečnosti informácií, aktivity Národnej sústavy povolání v oblasti vzdelávania a národnej sústavy kvalifikácií,
- zvyšovanie kvality vysokých škôl, zvýšenie náročnosti procesu akreditácie vysokých škôl a ich fakúlt,
- vysokoškolské štúdium technických odvetví,
- ďalšie profesijné vzdelávanie,
- certifikáciu (STN EN ISO/IEC 17024) a iné formy overovania kompetencie a kvalifikácie osôb (lektorov, školiteľov),
- tvorbu a rozvoj vzdelávacích programov na podporu využívania modelu výnimočnosti EFQM, modelu CAF a ďalších, ktoré vedú k vyššej úrovni vzdelávania,
- odborné vzdelávanie v oblasti IKT,
- rozvíjanie iniciatívy jednotlivých profesijných zväzov a živnostenských spoločenstiev k podpore zvyšovania a overovania kvalifikácií.

3.3 PRE ROZVOJ INFORMAČNÝCH SLUŽIEB A PROPAGÁCIU NPK SR

- rozvíjať informačné zdroje na webových stránkach na novovytvorenej stránke www.npk.sr.sk,
- vyhlasovať každý november ako „Mesiac kvality“ a realizovať v SR vždy v novembri „Európsky týždeň kvality“,
- koordinovať a organizovať informačné akcie celoštátneho významu a medzinárodné akcie (konferencie, semináre),
- organizovať tlačové konferencie na propagáciu najlepších prístupov ku kvalite a najlepších firiem a inštitúcií (súkromný i verejný sektor),
- prepájať a koordinovať súčasné aktivity (školenia, semináre, konferencie) rôznych organizácií.

3.4 PRE RAST KVALITY ČINNOSTÍ A SLUŽIEB VEŘEJNÉHO SEKTORA

- spolupracovať na organizácii konferencií o kvalite vo verejnej správe,
- iniciovať vzdelávanie a využívanie ďalších metód podpory kvality (Balanced Scorecard, Benchmarking, Bench learning a pod.),
- spolupracovať s Národným inšpektorátom práce pri ovplyvňovaní bezpečnosti a kvality podmienok pracovného procesu,
- odporúčať nezávislé oceňovanie kvality v sociálnych službách (MPSVR SR a MVO) a spolupracovať pri jeho organizácii,
- spolupracovať s MPSVR SR pri realizácii súťaže Zamestnávateľ ústretový k rodine, rodovej rovnosti a rovnosti príležitostí a propagovať jej význam,
- odporúčať zvyšovanie kvality služieb zvýšením dôveryhodnosti a to realizáciou vychádzajúcou

- zo Stratégie rozvoja cestovného ruchu do roku 2020,
- spolupracovať s MŽP SR pri implementácii systémov environmentálneho manažérstva (STN EN ISO 14001, EMAS) a aktivít vedúcich k tzv. zelenej agende,
- spolupracovať s Úradom pre obrannú štandardizáciu, kodifikáciu a štátne overovanie kvality pri implementovaní štandardov NATO a slovenských obranných štandardov do prostredia obranného priemyslu.
- spolupracovať pri projektoch podnikateľských zväzov, združení a spotrebiteľských organizácií v informovanosti a osвете, propagácii kvality,
- koordinovať činnosť orgánov dozoru a regulácie trhu s cieľom zlepšiť vymáhateľnosť práva, zabrániť predaju nebezpečných výrobkov, sťažovať predaj nekvalitných výrobkov, informovať o prioritách Rady v tejto oblasti.

3.5 PRE PODPORU ĎALŠÍCH AKTIVÍT CELOŠTÁTNEHO VÝZNAMU ZVYŠUJÚCICH KVALITU ŽIVOTA V SR

- propagovať a zúčastňovať sa na aktivitách, ako sú Cena ministra životného prostredia SR, Deň Zeme, Svetový deň životného prostredia, Envirofilm,
- spolupracovať a mediálne podporovať slovenské subjekty s udelenými certifikátmi manažérstva kvality,
- propagovať a zúčastňovať sa na aktivitách integrovaného záchranného systému, ako sú napr. Medzinárodný deň európskeho čísla tiesňového volania 112, 112 Awards, Národný deň čísla tiesňového volania 112, Súťaž mladých záchranárov,
- iniciovať programy k zvyšovaniu kvality,
- iniciovať školiace, poradné a auditné programy na zvyšovanie kvality a spoľahlivosti výrobkov a služieb určených k zaisteniu obranyschopnosti štátu, zabezpečenie konkurencieschopnosti obranného priemyslu SR a plnenie záväzkov SR voči NATO,
- koordinovať činnosť klastrových platforiem v strojárstve a v ďalších odvetviach, iniciujúce vedecko-technický rozvoj a inovačné aktivity a aktívne prispievať k ich činnostiam v oblasti kvality a spoľahlivosti výroby, napomáhať väčšiemu rozšíreniu firemnej podpory výskumu a vývoja,

Konkrétne priority a zámery vychádzajúce z vyššie uvedeného prehľadu aktivít Rady budú realizované predovšetkým v rámci novovzniknutých odborných sekcií (Príloha č. 3).

4. NÁKLADY A PRÍNOSY NPK SR

4.1 PREDPOKLADANÉ NÁKLADY/ZDROJE

Prostriedky zo štátneho rozpočtu:

- účelovo viazané v kapitole ÚNMS SR, ostatné dotknuté subjekty budú vykonávať aktivity z NPK SR v rámci vlastných strategických a koncepcných dokumentov.

Ďalšie zdroje:

- súkromné finančné prostriedky organizácií podieľajúcich sa na realizácii programov podpory kvality.

4.2 OČAKÁVANÉ PRÍNOSY

4.2.1 Pre občana

- kvalitnejšie produkty na trhu (rast počtu dodávateľov a produktov s overenou kvalitou),
- lepšia informovanosť o kvalite nakupovaných produktov (projekty, publikácie, letáky) a o kvalite vôbec (verejnoprávna televízia a rozhlas, odborné časopisy),
- rast spotreby produktov vyrobených v SR,
- lepšia kvalita starostlivosti o zákazníkov,
- skvalitnenie prístupu úradov k občanom na všetkých stupňoch verejnej správy (systémy manažérstva kvality vo verejnej správe),
- zvýšenie kvality služieb (gastronómia, sociálne služby, technické služby a pod.),
- zníženie zdravotných a bezpečnostných rizík pre spotrebiteľov,
- lepšia informovanosť vo všetkých otázkach kvality (napr. informácie na www.npkssr.sk),
- spokojnosť všetkých zainteresovaných strán (stakeholders) a trvalá udržateľnosť,
- zodpovedný výber produktov a služieb typu „Kvalita za dobrú cenu“.

4.2.2 Pre podnikateľov

- kvalitnejšie poradenstvo, dôveryhodná certifikácia – podpora získania integrovaných certifikátov, jednoduchší prístup k normám, zvýšenie konkurencieschopnosti, získanie konkurenčnej výhody pri verejných zákazkách, zlepšenie riadenia firiem, zvýšenie odbornej úrovne (vzdelávacie kurzy),
- podpora implementácie nástrojov SMK pre kvalitu produkcie a trvalé zlepšovanie,

- možnosť zúčastniť sa súťaže NCSRK – získanie prestíže, lepší vstup na zahraničné trhy, nárast zisku a zvýšenie tržieb, zvýšenie produktivity, zníženie nákladov, zvýšenie rentability tržieb a aktív, propagácia organizácie,
- získať väčšiu dôveryhodnosť v spoločnosti, napr. plnením požiadaviek programu Spoločensky zodpovedného podnikania,
- získanie nových informácií z oblasti manažérstva kvality, EMS, BOZP, bezpečnosti informačných systémov (konferencie, semináre).

4.2.3 Pre štát a verejnú správu

- úspora nákladov prostredníctvom zefektívňovania činností úradov zavádzaním systému manažérstva kvality vrátane systému environmentálneho manažérstva, nástrojov e-government a princípov tzv. zelenej agendy,
- zvýšenie spokojnosti občanov – kvalitnejšie služby vrátane verejných,
- znižovanie nezamestnanosti vďaka zvyšovaniu úrovne firiem (väčšia konkurencieschopnosť), nové pracovné príležitosti (výroba i služby),
- zlepšenie spolupráce ústredných orgánov štátnej správy s MVO (na platforme Rady),
- lepšie pripravená mladá generácia na pôsobenie v globálnom svete,
- zlepšenie vzťahov občanov predovšetkým k životnému prostrediu, udržateľnému rozvoju, ku kvalite, multikultúrnej spoločnosti a globálnemu charakteru ekonomiky.

5. ORGANIZAČNÉ A ADMINISTRATÍVNE ZABEZPEČENIE

5.1 ORGANIZÁCIA NPK SR A JEJ ZLOŽKY

- Koordinátor aktivít rezortov, samosprávy a ostatných zainteresovaných strán v oblasti NPK SR poverený vládou SR - ÚNMS SR,
- Rada - odborný, poradný, iniciačný a koordinačný orgán predsedu ÚNMS SR pre uplatňovanie štátnej politiky kvality v SR. Jej úlohou je koordinovať aktivity ústredných orgánov štátnej správy a vybraných inštitúcií pri presadzovaní aktivít v súlade s NPK SR, podporovať rozvoj manažérstva kvality a aktívne uplatňovať zásady Európskej charty kvality a Charty kvality SR. Členovia Rady sú menovaní na základe odporúčania štatutárnych predstaviteľov zainteresovaných strán.
- Strategická skupina Rady - poradný orgán Rady, ktorý formuluje strategické zámery NPK SR. Jej úlohou je nielen napomáhať realizácii Stratégie NPK SR na obdobie 2013 – 2016, ale aj sledovať a vyhodnocovať jej napĺňanie jednotlivými orgánmi Rady - Odborné sekcie.
- Odborné sekcie Rady - výsledky práce odborných sekcií vrátane ich pracovných skupín budú mať charakter iniciačný a odporúčajúci. K problémovým oblastiam kvality budú sekcie definovať len

východiskové rámce do konkrétnych projektov či námetov a ich riešenia by mali byť následne po odporúčaní Radou riešené v spolupráci so zainteresovanými stranami. Priority jednotlivých sekcií budú formulované na základe strategických zámerov NPK SR schválených Radou.

- Národné informačné stredisko podpory kvality – interaktívna informačná základňa pre verejnosť, pre propagáciu NPK SR a jej aktivít, spolupracuje so všetkými zainteresovanými stranami zapojenými v rámci NPK SR, realizuje účinné PR aktivity z oblasti manažérstva kvality.

5.2 AKTIVITY K NAPLNENIU STRATÉGIE NPK SR

- prijať Chartu kvality SR ako dôležitý dokument pri podpore rozvoja kvality v SR – (Príloha č.1 a 2),
- vytvoriť štruktúru odborných sekcií Rady - odvetvo zameraných na aktivity pripravujúce podklady pre rozhodovanie Strategickej skupiny Rady – (Príloha č. 3),
- vytvoriť Pracovnú skupinu pre Stratégiu Národného programu kvality - poradného orgánu Rady pre realizáciu Stratégie NPK SR pre jednotlivé roky,
- vytvoriť priestor pre diverzifikované formy získavania finančných zdrojov na podporu plnenia cieľov z NPK SR,
- vytvoriť informačnú základňu pre podnikateľský sektor a širokú verejnosť - Národné informačné stredisko podpory kvality SR, ktorá bude realizovaná na novovzniknutej web stránke www.npkrs.sk,
- vyhlásiť súťaž Národná cena SR za spoločenskú zodpovednosť – CSR (Príloha č. 5),
- vyhlásiť súťaž NCSRK, súťaž Top manažéri kvality, súťaž Cena za najlepšie publicistický príspevok v oblasti kvality práce, produkcie a života,

- vyhlasovať mesiac november „Mesiacom kvality“ vrátane Európskeho týždňa kvality v SR (štvrtok v 2. týždni v novembri – Svetový deň kvality),
 - organizovať konferenciu o manažérstve kvality.
-

6. PRÍLOHY

1. Európska charta kvality
2. Charta kvality SR
3. Odborné sekcie Rady NPK SR
4. Národná cena SR za kvalitu (NCSRK)
5. Národná cena SR za spoločenskú zodpovednosť (CSR)
6. Kvalita vo svete a aktivity vlád niektorých štátov a prehľad národných cien za kvalitu v regióne

EURÓPSKA CHARTA KVALITY

Preklad
dokumentu podpísaného najvyššími predstaviteľmi EÚ (prezidentom EÚ)
v októbri 1998 na Európskom konvente kvality, ako dôkaz o podpore EÚ, že kvalita
je jedným z rozhodujúcich faktorov pri zvyšovaní konkurencieschopnosti v Európe.

Príloha č. 1

EURÓPSKA CHARTA KVALITY

Kvalita: Európska výhoda v medzinárodnej konkurencii

Paríž, 23. október 1998

DÔVODY

V globálnej ekonomike je konkurencia všadeprítomná. Európske výrobky a služby musia byť najlepšie, aby zvíťazili – najlepšie, pokiaľ chceme, aby sa náš kontinent presadil na medzinárodnom trhu. Kvalita sa stala rozhodujúcim faktorom konkurencieschopnosti.

1) V súčasnosti je to kvalita, ktorá rozhoduje o úspešnosti podnikania

Kvalita je cieľom snaženia o výnimočnosť. Kvalita je metóda a cesta k podpore aktívnej účasti pracovníkov založená na angažovanosti a zodpovednosti každého jednotlivca.

Kvalita je:

- Cieľom, pretože k tomu, aby organizácie boli konkurencieschopné, musia reagovať presne na potreby a očakávania zákazníkov a užívateľov.
- Metódou, ktorá podporuje účasť, pretože nie je možné žiadať plnú angažovanosť pracovníkov bez súčasného rozvoja zodpovedajúcich pracovných podmienok – kvalita tiež predpokladá motiváciu a zodpovednosť, a preto organizácie a ich správanie a metódy musia byť založené na iniciatíve a záujme o zákazníka.

2) Kvalita je prioritou

Kvalita je neoddiskutovateľným meradlom efektívnosti (nekvalita spôsobuje straty zdrojov, ktoré sa odhadujú na desiatky miliárd eur ročne). Znižovaním nákladov, mobilizáciou pracovníkov, podporou inovácií, modernizáciou organizácie a povzbudzovaním iniciatív sa stáva kvalita riadiacou silou pre dosiahnutie konkurencieschop-

nosti a teda i zamestnanosti. Hospodárska súťaž však vyžaduje, aby organizácie pracovali stále viac a lepšie. Kvalita musí byť trvalou prioritou pre každého.

3) Bez spoločenskej zodpovednosti nie je kvalita: všeobecná angažovanosť

V súčasných zložitých organizáciách je kvalita neoddeliteľná od spoločenskej zodpovednosti. Kvalita zahŕňa všetky činnosti a každého jednotlivca v organizácii. Zahŕňa všetky oblasti podnikania (priemysel, obchod, remeslá alebo služby) nezávisle na veľkosti organizácie. Rovnako zahŕňa verejné služby ako je štátna správa. Nie je možné dosiahnuť kvalitu bez prostredia pre ňu. „Reťaz kvality“ zjednocuje a spája všetky ekonomické a sociálne činitele. Kvalita je tak záležitosťou každého a vyžaduje všeobecnú angažovanosť.

ZÁVÄZOK EURÓPSKÝCH ORGANIZÁCIÍ

Pre dosiahnutie všeobecnej angažovanosti, ktorá je podmienkou ďalšieho pokroku, sa rozhodli verejné authority a profesionálne a poradenské organizácie podpísať EURÓPSKU CHARTU KVALITY, ktorá ich zaväzuje konať.

Signatári sa zaväzujú:

- všeobecne podporovať prístup ku kvalite v podnikaní a verejnom sektore,
- rozvíjať výchovu ku kvalite na všetkých úrovniach vzdelávania od základného po vyššie,
- rozvíjať súčasné chápanie metód a nástrojov kvality a sprístupňovať ich každému,
- aktívne rozširovať skúsenosti z oblasti kvality,
- podporovať imidž „európskej kvality“ vo svete,
- usilovať v priebehu roka o dosiahnutie nového pokroku v kvalite,

- angažovať sa v Európskom týždni kvality (každoročne v novembri) za účelom predstavenia realizovaných aktivít, súčasných iniciatív a budúcich projektov.

SIGNATÁRI CHARTY

UNICE

Union of Industrial and Employers' Confederations of Europe
Európska únia priemyselných a zamestnávateľských zväzov
George Jacobs – prezident

UAPME

European Association of Graft and SME
Európska asociácia živnostníkov a malých a stredných podnikov
Hand-Werner Muller – prezident

MFQ

French Movement of Quality
Francúzska spoločnosť pre kvalitu
Brigitte de Gastines – prezident

EFQM

European Foundation for Quality Management
Európska nadácia pre manažment kvality
John Roberts – prezident

EOQ

European Organisation for Quality
Európska spoločnosť pre kvalitu
Otto Neumayer – prezident

EU

European Union
Európska únia

Podporu Európskej charte vyjadrili i najvyšší predstavitelia EÚ (v danom období predstavitelia Rakúska, ktoré EÚ predsedalo) svojím listom, ktorým sa k charte pripojili.

CHARTA KVALITY SLOVENSKEJ REPUBLIKY

1. RATIFIKÁCIA CHARTY KVALITY

Jednou z podmienok prijatia SR do EÚ bola povinnosť prístupujúcich štátov vypracovať programy v súlade s rámcovou stratégiou politiky kvality EÚ. Vláda SR preto prijala uznesenie č. 673/1998, ktoré obsahovalo „NPK SR do roku 2003“.

Podpora rozvoja kvality v SR urobila od tohto obdobia po súčasnosť dôležitý krok vpred.

Prijatie Charty kvality SR nadväzuje na Európsku chartu kvality, ktorou EÚ deklarovala svoje presvedčenie, že v globálnej svetovej ekonomike je kvalita určujúcim faktorom úspešnosti podnikania, je neoddiskutovateľným meradlom jeho efektívnosti a rozhoduje nielen o kon-

kurencieschopnosti firiem, ale aj o postavení národných ekonomík vo svete a úrovni života ich občanov.

Význam kvality pre rozvoj SR a pochopenie jej úlohy budú predovšetkým zo spektra signatárov, ktorí sa s Chartou kvality SR stotožnia.

Tí sa svojimi podpismi zaviazujú predovšetkým:

- všeobecne podporovať prístup ku kvalite v súkromnom i verejnom sektore formulovaný v prijatej Stratégii NPK SR,
- rozvíjať výchovu ku kvalite na všetkých úrovniach vzdelávania od základného po najvyššie a podporovať výchovu k etike a morálke v rodine a v spoločnosti,
- rozvíjať súčasné chápanie metód a nástrojov kvality

- a sprístupňovať ich každému,
- aktívne rozširovať skúsenosti a najlepšiu prax v oblasti kvality a inovácií,
- podporovať a šíriť dobré meno „Slovenskej kvality“ vo svete,
- usilovať každodenne o dosiahnutie nového pokroku v kvalite a inováciách,
- angažovať sa pre dosahovanie vysokej kvality a inovácií vo všetkom, čo človek vytvára a napĺňať ciele NPK SR vyhlasované Radou.

Prijatie Charty kvality SR bude významným krokom nielen pre budúcu prosperitu národného hospodárstva, ale aj k dosiahnutiu kvalitného života občanov vo vzdelanej, eticky vyspelej a ekologicky zodpovednej slovenskej spoločnosti. Rada verí, že v ďalšom období sa k Charte svojím podpisom pripoja nielen organizácie, ale aj významní jednotlivci.

Pripojením podpisu predsedu vlády SR sa zavŕši ratifikačný proces Charty kvality SR v súlade s Európskou chartou kvality.

2. CHARTA KVALITY SR

Kvalita: Imperatív v spoločnosti, v národnej ekonomike i v medzinárodnej konkurencii

Dôvody

V globálnej ekonomike 21. storočia je konkurencia všadeprítomná. Slovenské výrobky a služby musia vykazovať čo najlepší pomer kvality a ceny pokiaľ chceme, aby víťazili a aby sa SR presadzovala na medzinárodnom trhu a medzinárodných porovnaniach a v tých najzložitejších dobách. Kvalita je trvalo rozhodujúcim faktorom kon-

kurencieschopnosti. Nutným predpokladom je vysoká kvalita národnej ekonomiky a života spoločnosti.

1. V súčasnosti sú to kvalita a inovácie, ktoré rozhodujú o úspešnosti podnikania

Kvalita a inovácie sú cieľom snaženia o výnimočnosť vrátane spoločenskej zodpovednosti organizácií. Kvalita je tiež metóda a cesta k podpore aktívnej účasti pracovníkov vedúca k inováciám založená na angažovanosti, kreativite a zodpovednosti každého jednotlivca. S tým súvisí úroveň etiky, morálky, spoločenského vedomia a všeobecnej i odbornej vzdelanosti spoločnosti.

Kvalita je:

Cieľom, pretože k tomu, aby organizácia, ekonomika i štát boli konkurencieschopnými, musí reagovať včas a presne na potreby a očakávania zákazníkov, užívateľov a občanov.

Metódou, ktorá podporuje a vyžaduje účasť, pretože nie je možné žiadať plnú angažovanosť pracovníkov a občanov bez súčasného rozvoja zodpovedajúcich pracovných a životných podmienok – kvalita tiež predpokladá motiváciu a zodpovednosť, a preto organizácie a štát a ich správanie a metódy musia byť založené na iniciatíve a záujme o zákazníka a občana.

2. Kvalita je prioritou

Kvalita je jednoznačným meradlom efektívnosti a účinnosti – nekvalita spôsobuje straty zdrojov všetkého druhu (niekoľko miliónov EUR ročne). Znižovaním nákladov, mobilizáciou ľudských zdrojov,

podporou kreativity a inovácií, modernizáciou organizácií a povzbudzovaním iniciatív sa stáva kvalita rozhodujúcim faktorom konkurencieschopnosti a teda aj zamestnanosti. Zvyšovanie konkurencieschopnosti organizácií a ekonomiky generuje dopyt po pracovnej sile. Hospodárska súťaž a trh vyžadujú efektívnosť a zodpovednosť. Kvalita musí byť trvalou prioritou pre každého, pre verejného činiteľa, manažéra, zamestnanca i občana.

3. Bez spoločenskej zodpovednosti nie je kvalita

Kvalita, neoddeliteľná od spoločenskej zodpovednosti, zahŕňa všetky činnosti a každého jednotlivca v organizácii. Zahŕňa všetky oblasti podnikania v priemysle, obchode, remeslách i službách nezávisle na veľkosti organizácie. Rovnako zahŕňa verejné služby vrátane štátnej správy. Nie je možné dosiahnuť kvalitu bez trvalého vytvárania prostredia pre ňu. Je to kvalita, ktorá zjednocuje a spája všetky ekonomické a sociálne činitele spoločnosti. Kvalita je tak záležitosťou každého a vyžaduje všeobecnú angažovanosť.

Závazok slovenských organizácií, podnikateľských a zamestnávateľských zväzov a verejného sektora

Pre dosahovanie všeobecnej angažovanosti, ktorá je podmienkou ďalšieho pokroku a rozvoja konkurencieschopnosti SR, sa verejné authority, podnikateľské a zamestnávateľské zväzy a profesijné organizácie rozhodli spolu podpísať Chartu kvality SR, čím sa zaväzujú konať v súlade s jej obsahom a zmyslom.

Signatári sa zaväzujú predovšetkým:

- všeobecne podporovať prístup ku kvalite v súkromnom i verejnom sektore formulovaný v prijatej

Stratégii NPK SR,

- rozvíjať výchovu ku kvalite na všetkých úrovniach vzdelávania od základného po najvyššie a podporovať výchovu k etike a morálke v rodine a v spoločnosti,
- rozvíjať súčasné chápanie metód a nástrojov kvality a sprístupňovať ich každému,
- aktívne rozširovať skúsenosti a najlepšiu prax v oblasti kvality a inovácií,
- podporovať a šíriť dobré meno „Slovenskej kvality“ vo svete,
- usilovať každodenne o dosiahnutie nového pokroku v kvalite a inováciách,
- angažovať sa pre dosahovanie vysokej kvality a inovácií vo všetkom, čo človek vytvára a napĺňať ciele NPK SR vyhlasované Radou.

Predseda vlády SR

Minister hospodárstva SR

Minister školstva, vedy, výskumu a športu SR

Minister dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja SR

Minister pôdohospodárstva a rozvoja vidieka SR

Predseda ÚNMS SR

Predseda Slovenskej obchodnej a priemyselnej komory
Prezident Asociácie zamestnávateľských zväzov a združení SR

Prezident Republikovej únie zamestnávateľov
Generálny riaditeľ Národnej agentúry pre rozvoj malého a stredného podnikania

Prezident Zväzu priemyselných výskumných a vývojových organizácií SR

Predseda Správnej rady Slovenského centra produktivity

Prezident Slovenskej spoločnosti pre kvalitu

Prezident Zväzu automobilového priemyslu SR

Prezident Zväzu obchodu a cestovného ruchu SR

ODBORNÉ SEKcie RADY NÁRODNÉHO PROGRAMU KVALITY SLOVENSKEJ REPUBLIKY

V súlade so Stratégiou NPK SR (ďalej len „Stratégia“) navrhujeme zriadiť odborné sekcie podľa odborného zamerania.

Výsledky práce odborných sekcií vrátane ich pracovných skupín budú mať charakter iniciačný a odporúčajúci. K problémovým oblastiam kvality budú sekcie definovať len východiskové rámce do konkrétnych projektov či námetov a ich riešenia by mali byť následne po odporúčení Radou riešené v spolupráci so zainteresovanými stranami. Priority jednotlivých sekcií budú formulované na základe strategických zámerov NPK SR schválených Radou.

Každá sekcia bude pracovať v zložení:

1. Gestor sekcie
2. Predseda

3. Podpredseda
4. Tajomník
5. Spolupracujúce organizácie

KVALITA PRODUKCIE V PRIEMYSLE A STAVEBNÍCTVE

Odborná sekcia prispeje k naplňovaniu prijatej Stratégie a širokým rozsahom svojej pôsobnosti bude mať určitú „voľnosť“ voľby problematiky, ktorá bude odbornou sekciou definovaná a postupne riešená. Jedným z prvotných cieľov sekcie bude snaha osloviť a zapojiť do svojej práce viac zástupcov podnikateľskej sféry s dôrazom na problematiku vzťahu „kvalita – výkonnosť“ v priemysle a stavebníctve v súvislosti so systémami manažérstva kvality, certifikáciou a s medzinárodnou konkurencieschopnos-

ťou podnikov, podporovať certifikáciu ISO 9001, zároveň však zdôrazňovať, že certifikácia je len prvým krokom ku kvalite a poukazovať na niektoré nekalé praktiky, ktoré znižujú efektívnosť a dôveryhodnosť certifikácie.

Gestor sekcie: MH SR, MDVRR SR, ÚNMS SR
Spolupracujúce organizácie:

KVALITA VO VZDELÁVANÍ

Spolupráca inštitúcií pôsobiacich v oblasti vzdelávania, ministerstiev a predovšetkým predstaviteľov priemyselných podnikov a ich aktívnej participácie v tejto odbornej sekcii. Postupne budú koncipované pracovné skupiny s jej koordinátormi vrátane koncepcie ich programu v súlade so Stratégiou pre budúce obdobie, ako sú napr.: Kvalita vysokých škôl, Podpora a rozvoj technického vzdelávania, Ďalšie vzdelávanie, Vzdelávanie o kvalite.

Gestor sekcie: MŠVVŠ SR
Spolupracujúce organizácie:

KVALITA V NORMALIZÁCIÍ, METROLÓGIÍ, SKÚŠOBNÍCTVE, AKREDITÁCIÍ A CERTIFIKÁCIÍ

Problematika kvality v technickej normalizácii, metrológii, akreditácii a certifikácii. Prioritou sekcie bude „Presadzovanie posudzovania zhody treťou nezávislou stranou“. Uvedená úloha bude zapracovaná do činnosti jednotlivých členov sekcie tak, aby spoločný harmonizovaný prístup viedol k nárastu záujmu priemyslu, poľnohospodárstva i verejnej správy k využívaniu posudzovania zhody treťou nezávislou stranou.

Pri napĺňaní priority v súlade so Stratégiou v rámci odbornej sekcie budú účinne zohľadnené hľadiská spot-

rebiteľov, čo je v súlade s európskym normalizačným balíčkom, využívanie tretej nezávislej strany v oblasti výrobkov a služieb. Týmto nástrojom sa posilňuje úroveň kvality a bezpečnosti výrobkov a služieb na trhu a teda i dôvera spotrebiteľov vo vnútorný trh.

Zameranie sa na posilňovanie a propagáciu úlohy tretej nezávislej strany v oblasti posudzovania zhody, podpora systematickej spolupráce so zainteresovanými stranami.

Gestor sekcie: ÚNMS SR
Spolupracujúce organizácie:

KVALITA CESTOVNÉHO RUCHU, HOTELIERSTVA, KÚPEĽNEJ STAROSTLIVOSTI

Realizácia aktivít vedúcich k zvyšovaniu kvality poskytovaných služieb v oblasti cestovného ruchu, hotelierstva, poskytovania kúpeľnej starostlivosti a gastronómie. Odborná sekcia bude mať charakter expertného a poradného miesta, na ktorom sú prediskutované návrhy jednotlivých jej členov.

Gestor sekcie: MDVRR SR
Spolupracujúce organizácie:

KVALITA V ŽIVOTNOM PROSTREDÍ

Jedným zo strategických zámerov NPK SR je popri ďalších tiež ochrana životného prostredia s prioritným zameraním na nasledujúce oblasti: šetrnosť k prostrediu počínajúc občanmi a končiac veľkými korporáciami, hospodárenie s energiami, surovinami, odpady, odpadové vody, ovzdušie, ekoznačenie (Ekologicky šetrný výrobok/ služba) a recyklácia.

Gestor sekcie: MŽP SR
Spolupracujúce organizácie:

KVALITA POTRAVÍN A POĽNOHOSPODÁRSKÝCH SUROVÍN

Základným mottom sekcie bude „Bezpečné a kvalitné potraviny pre všetkých“. Bude riešiť tematické okruhy, ako sú: Značka kvality SK, regionálne potraviny, potravinové právo a jeho harmonizácia, normalizačné činnosti (štandardy), schémy kvality pre poľnohospodárske výrobky a potraviny v rámci EÚ, kvalita v lesníctve, dozorná činnosť, zásady správnej výrobnéj a hygienickej praxe, bezpečnosť potravín, kvalita poľnohospodárskych surovín.

Gestor sekcie: MPRV SR
Spolupracujúce organizácie:

KVALITA V ZDRAVOTNÍCTVE

Odborná sekcia Rady „Kvalita v zdravotníctve“ bude vychádzať z úloh Stratégie v zmysle zvyšovania kvality činností v oblasti zdravotnej a sociálnej starostlivosti.

Gestor sekcie: MZ SR
Spolupracujúce organizácie:

KVALITA VO VEREJNEJ SPRÁVE

Úlohou sekcie je realizovať aktivity vychádzajúce zo Stratégie v oblasti verejnej správy.

Gestor sekcie: MV SR
Spolupracujúce organizácie:

KVALITA V OBRANOM A BEZPEČNOSTNOM PRIEMYSLE

Úlohou sekcie je realizácia Stratégie v oblasti obranného a bezpečnostného priemyslu. Podpora zvyšovania kvality a spoľahlivosti výrobkov a služieb určených k zaisteniu obranyschopnosti štátu, k zabezpečeniu konkurencieschopnosti obranného priemyslu SR a k plneniu záväzkov SR voči NATO.

Gestor sekcie: MO SR
Spolupracujúce organizácie:

SEKCIA PRE MEDIÁLNU PODPORU A PROPAGÁCIU

Poslaním sekcie je podpora naplňovania prijatej Stratégie prostredníctvom propagácie a mediálnej podpory aktivít a programov NPK SR.

Gestor sekcie: ÚNMS SR, MK SR
Spolupracujúce organizácie:

SPOLOČENSKÁ ZODPOVEDNOSŤ ORGANIZÁCIÍ

Poslaním sekcie je podpora a koordinácia konceptu spoločenskej zodpovednosti organizácií v SR s víziou stať sa uznávaným partnerom pri podpore a šírení myšlienok spoločenskej zodpovednosti v SR.

Gestor sekcie: MF SR, MŽP SR
Spolupracujúce organizácie: MPSVR SR

KVALITA V DOPRAVE

Odborná sekcia Kvalita v doprave bude pracovať ako poradný orgán v Rade v doprave a bude spolupracovať

s organizáciami zaoberajúcimi sa problematikou kvality, akreditácie, certifikácie, skúšobníctva a normalizácie a ďalšími organizáciami v týchto oblastiach.

Gestor sekcie: MDVRR SR
Spolupracujúce organizácie:

KVALITA V OBCHODE A OCHRANA SPOTREBITEĽA

Práca odbornej sekcie bude zameraná na zvyšovanie celkovej kvality predaja; spolupráca na príprave legislatívy týkajúcej sa problematiky kvality obchodu a v tejto súvislosti i ochrany životného prostredia, presadzovanie zásad spoločenskej zodpovednosti obchodných organizácií a ochrany spotrebiteľa. Ďalšou z úloh sekcie bude posilnenie zapojenia spotrebiteľov do procesov zabezpečujúcich bezpečnosť a kvalitu výrobkov a služieb.

Gestor sekcie: MH SR, SOI
Spolupracujúce organizácie: MPRV SR, ŠVPS SR

KVALITA V ENERGETIKE

Úlohou sekcie bude zvyšovanie kvality a povedomia o kvalite v energetickom odvetví, platforma pre koordináciu a podporu riešenia špecifických problémov v oblasti kvality a systémov riadenia v energetike, predovšetkým so zameraním na bezpečnosť a spoľahlivosť v jadrovej energetike a v elektrizačnej sústave, ďalej dostupnosť energií a efektívne zhodnocovanie primárnych zdrojov energie.

Gestor sekcie: MH SR
Spolupracujúce organizácie:

KVALITA V SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH

Poslaním sekcie bude zvyšovanie kvality a povedomia o kvalite v sociálnych službách v zmysle prijatej Stratégie.

Gestor sekcie: MPSVR SR
Spolupracujúce organizácie:

NÁRODNÁ CENA SLOVENSKEJ REPUBLIKY ZA KVALITU (NCSRK)

NCSRK je najprestížnejšou cenou kvality pre organizácie a najvyšším možným stupňom národného uznania, ktorý je možné dosiahnuť a odlíšiť sa tak od svojich konkurentov v oblasti manažérstva kvality. Súťaž odlišuje manažérstvo v danom odvetví s nespochybniteľnými dôkazmi dosiahnutých úspechov v pretváraní stratégie do reality a trvalého zlepšovania ich organizačnej výkonnosti.

Súťaž NCSRK (ďalej len „súťaž“) je hlavnou aktivitou štátnej politiky kvality, ktorú predstavuje NPK SR. Je založená na dôslednom a objektívnom overovaní efektívnosti a kvality všetkých činností organizácie. Prostredníctvom samohodnotenia posudzuje, ako výsledky organizácie (spokojnosť zákazníkov, zamestnancov, prínosy pre spoločnosť a kľúčové výsledky výkonnosti) zodpovedajú predpokladom, vytvoreným vrcholovým manažmentom

organizácie prostredníctvom stratégie a plánovania, manažérstvom ľudských zdrojov, partnerstiev, finančných prostriedkov, systémov manažérstva a procesov. Správna implementácia týchto prvkov manažérstva vedie organizácie k vynikajúcim finančným i nefinančným výsledkom.

Súťaž je organizovaná pravidelne od roku 2000 a jej jednotlivé fázy trvajú spolu dvanásť mesiacov. Súťaž je vyhlásovaná každoročne v novembri počas Európskeho týždňa kvality v SR a končí slávnostným vyhlásením výsledkov v novembri nasledujúceho roku. Ak organizácia predstavuje svojim celkovým pôsobením a inšpiratívnym správaním sa voči zainteresovaným stranám zjavný príklad pre iných, táto neobyčajná výnimočnosť v danej špecifickej oblasti alebo predmete podnikania je odmenená udelením víťazstva v príslušnej kategórii súťaže. Model výnimočnosti

EFQM je určený pre organizácie podnikateľskej sféry i verejnej správy a model CAF je primárne určený akémukoľvek typu organizácie verejnej správy. Súťaž Národná cena je zameraná na zvyšovanie záujmu organizácií o také formy manažérstva, ktoré napomáhajú rozvoju podnikateľského prostredia i prostredia verejnej správy v SR. NPK SR prijal ako jednu zo svojich základných úloh zvyšovanie povedomia kvality. Súťaž Národná cena tým prevzala úlohu napomáhať rozvoju podnikateľského prostredia i prostredia verejnej správy s osobitným prihliadnutím aj na potreby malých a stredných firiem i organizácií verejnej správy.

V súčasnej dobe existuje vo svete asi 50 národných cien za kvalitu, ktoré sú zriadené a koordinované priamo vládami krajín alebo rôznymi nevládnymi organizáciami za výraznej podpory vlády. Ceny víťazom zvyčajne odovzdávajú vysokí štátni predstavitelia (napr. vo Švédsku odovzdáva cenu švédsky kráľ, vo Francúzsku prezident). Držitelia cien sa pre ostatných stávajú výrazným príkladom k ich nasledovaniu. V súčasnosti je jednou z najznámejších cien za kvalitu americká Národná cena kvality Malcolma Baldriga, ktorá vznikla prijatím zákona Kongresu USA v roku 1987. Cena sa udeľuje každoročne a víťazom jednotlivých kategórií ju odovzdáva prezident USA.

V Európe je každoročne od roku 1992 Európskou nadáciou pre manažerstvo kvality za podpory Európskej komisie a v spolupráci s Európskou organizáciou pre kvalitu udeľovaná Európska cena za kvalitu.

1. SÚŤAŽNÉ KATEGÓRIE

Súťaž je založená na hodnotení podľa modelu výnimčnosti EFQM (kategórie A, B, C) pre organizácie podnikateľského sektora a verejnej správy a podľa modelu CAF pre organizácie verejnej správy (kategória C).

A) veľké organizácie vyrábajúce výrobky a poskytujúce služby

- A1) organizácie vyrábajúce výrobky od 251 zamestnancov
- A2) organizácie poskytujúce služby od 51 zamestnancov

B) malé a stredné organizácie vyrábajúce výrobky a poskytujúce služby

- B1) organizácie vyrábajúce výrobky do 250 zamestnancov
- B2) organizácie poskytujúce služby do 50 zamestnancov

C) organizácie verejného sektora (bez rozdielu veľkosti)

- C1) organizácie štátnej správy
- C2) organizácie samosprávy
- C3) iné organizácie verejného sektora

2. VYHLÁSENIE VÝSLEDKOV SÚŤAŽE

V rámci Európskeho týždňa kvality v SR organizátor súťaže zabezpečuje slávnostné odovzdávanie cien víťazom a oceneným súťaže.

Stupne ocenenia:

- Ocenenie za zapojenie sa do súťaže
- Ocenenie zlepšenia výkonnosti
- Ocenený finalista
- Víťaz NCSRK

Finančné zdroje:

Program je financovaný z prostriedkov ÚNMS SR, z prostriedkov sponzorov a z poplatkov uchádzačov.

NÁRODNÁ CENA SLOVENSKEJ REPUBLIKY ZA SPOLOČENSKÚ ZODPOVEDNOSŤ (CSR)

1. DÔVODY VYHLÁSENIA CSR

V súčasných zložitých podmienkach slovenských organizácií je kvalita neoddeliteľná od spoločenskej zodpovednosti, zahŕňa všetky činnosti a každého jednotlivca v organizácii. Zahŕňa všetky oblasti podnikania v priemysle, obchode, remeslách i službách nezávisle na veľkosti organizácie. Rovnako zahŕňa verejné služby vrátane štátnej správy. Nie je možné preto dosiahnuť kvalitu bez trvalého vytvárania prostredia pre ňu.

Rada v rámci svojej stratégie na obdobie 2013 – 2016 navrhuje prijať nové programy, ktorými rozširuje svoje aktivity o spoločenskú zodpovednosť. Popri modeloch založených na modeli výnimočnosti EFQM a modeli CAF pre verejný sektor od roku 2014 tiež CSR.

Vo svete existuje rad prístupov k hodnoteniu spoločenskej zodpovednosti, existujú certifikačné a iné systémy i spôsoby a postupy udeľovania ocenení, ktoré realizujú zväčša komerčné subjekty. Rada s cieľom podporiť objektívne metodické prístupy založené na hodnotení treťou nezávislou stranou vytvorí model hodnotenia ako základ hodnotenia organizácií v programe CSR.

2. ZÁKLADNÉ PRINCÍPY SPOLOČENSKEJ ZODPOVEDNOSTI

Zodpovedné prístupy k podnikaniu sú jednou z najdynamickejších a najzaujímavejších oblastí pre organizácie fungujúce na globalizujúcich sa trhoch. V oblasti podnikania sa dnes presadzujú i také princípy, ako sú zodpovednosť a transparentnosť v aktivitách organizácie alebo

aká je zhoda s relevantnými medzinárodnými štandardmi a národnou legislatívou ako v rámci vlastného podnikania, tak aj v rámci dodávateľského reťazca. Súčasťou je i rešpekt voči ľudským právam, akcie proti korupcii a úplatkárstvu, zvýšený dialóg so štátnymi i súkromnými organizáciami, ktoré sú zapojené do lokálnych projektov.

Spoločensky zodpovedné organizácie sa správajú tak, aby zohľadnili potreby svojho vnútorného a vonkajšieho prostredia, aby prispievali k udržateľnému rozvoju, boli transparentné a všeobecne napomáhali celkovému zlepšovaniu stavu spoločnosti v rámci i nad rámec svojho komerčného pôsobenia.

Konkrétne sa spoločenská zodpovednosť prejavuje integráciou pozitívnych postojov, praktík či programov do podnikateľskej stratégie organizácie na úrovni jej najvyššieho vedenia. Vyžaduje posun pohľadu na vlastnú spoločenskú úlohu z úrovne „profit only“ (iba zisk) k širšiemu pohľadu v kontexte dnes často zmieňovaných troch „P“ – „People – Planet – Profit“ (Ľudia – planéta – zisk). Tieto tri aspekty označované ako Triple-bottomline ovplyvňujú správanie organizácie tým, že sa nesústredujú len na ekonomický rast, ale aj na environmentálne a spoločenské aspekty svojej činnosti. Organizácie si uvedomujú, že nefungujú izolovane od okolitého sveta, ale sú jeho priamou súčasťou. Navyše hodnotenie činnosti organizácie jej okolím a stav tohto prostredia priamo ovplyvňuje komerčnú úspešnosť organizácie.

Spoločenská zodpovednosť organizácie je trvalý záväzok podniku správať sa eticky a prispievať k ekonomickému rastu a zároveň vynaložiť maximálne úsilie zlepšovať kvalitu života zamestnancov a ich rodín, rovnako ako miestneho spoločenstva a spoločnosti ako celku (World Business Council for Sustainable Development, 1997).

Princípy spoločenskej zodpovednosti vedú k väčšej príťažlivosti organizácií:

- väčšou transparentnosťou a posilnenou dôveryhodnosťou,
- dlhodobou udržateľnosťou rozvoja firmy,
- zvýšenou lojalitou a produktivitou zamestnancov i možnosťou prilákať a udržať si kvalitných zamestnancov,
- zvýšením podnikateľskej (firemnej) kultúry,
- budovaním reputácie a z nej vyplývajúce silné pozície na trhu,
- odlišením sa od konkurencie (konkurenčná výhoda), väčším potenciálom rozlíšenia značky spotrebiteľom,
- vytváraním zázemia k bezproblémovému a úspešnému komerčnému fungovaniu,
- lepšimi príležitosťami pre inovácie,
- znižovaním nákladov na risk management,
- budovaním politického kapitálu (zlepšovanie pozície pre súčasné a budúce jednanie),
- dialógom a budovaním vzťahov dôvery s okolím a z toho vyplývajúcim vzájomným pochopením,
- zníženým rizikom bojkotov a stávk,
- priamymi finančnými úsporami spojenými s ekologickou praxou.

Organizácie, ktoré rešpektujú princípy spoločenskej zodpovednosti, postupne zisťujú dôležitosť zahrnutia týchto princípov do základnej obchodnej stratégie a ich začlenenie do strategických, ako aj každodenných cieľov.

3. ZÁSADY SÚŤAŽE CSR

Cena je určená pre organizácie podnikateľského i verejného sektora. Priebeh Ceny je jednoročný, vyhlásenie sa uskutočňuje každoročne v novembri v rámci akcií

November – mesiac kvality na Slovensku. Organizácie sa do súťaže môžu prihlásiť do 31.3. nasledujúceho roka, odovzdávanie Ceny sa uskutoční opäť v novembri.

Kategórie súťaže:

1. Podľa odborov pôsobenia (napr. výroba automobilov, výroba potravín, obchod a pod.)
2. Podľa počtu zamestnancov
 - firma do 250 zamestnancov
 - firma nad 250 zamestnancov

3. Podľa rozsahu firmy
 - celá firma
 - časť firmy (napr. divízia, závod, prevádzka a pod.)

Stupne ocenenia:

1. stupeň – „**OCENENIE ZA ZAPOJENIE ORGANIZÁCIE**“
2. stupeň – „**SPOLOČENSKY ZODPOVEDNÁ ORGANIZÁCIA**“

Finančné zdroje:

Program je financovaný z prostriedkov ÚNMS SR, z prostriedkov sponzorov a z poplatkov uchádzačov.

KVALITA VO SVETE A AKTIVITY VLÁD V NIEKTORÝCH ŠTÁTOCH A PREHĽAD NÁRODNÝCH CIEN ZA KVALITU V REGIÓNE UNECE

Aktivity vlád v starostlivosti o kvalitu sú vo väčšine štátov realizované v spolupráci s nevládnymi profesijnými organizáciami alebo podnikateľskými zoskupeniami a školami.

ČESKÁ REPUBLIKA (ĎALEJ LEN „ČR“)

V roku 2000 bola vládou ČR schválená Národná politika akosti v ČR a zriadená Rada kvality pri Ministerstve priemyslu a obchodu ČR.

Pre plnenie úloh Rady bola zriadená v súlade so štatútom Rady **Pracovná skupina pre Stratégiu Národnej politiky kvality** - Strategickou skupinu Rady kvality ČR. V roku 2000 vláda ČR svojím uznesením o Národnej politike

podpory kvality uložila ministromi priemyslu a obchodu poveriť Českú spoločnosť pro jakost zriadením **Národného informačného strediska pre podporu kvality** (NIS-PK) ako podporný orgán Rady kvality ČR. (NIS-PK je samostatnou organizačnou zložkou a hospodárskym strediskom Českej spoločnosti pro jakost (ČSJ). Riadi sa samostatným rozpočtom schváleným Radou kvality ČR.

Od roku 2000 je vyhlasovaná a organizovaná Národná cena kvality ČR podľa modelu Excelencie EFQM a je kompatibilná s Európskou cenou za excelenciu (EFQM Excellence Award). V roku 2002 bol vládou ČR prijatý program „Česká kvalita“ ako program pre podporu predaja kvalitných výrobkov a poskytovania kvalitných služieb v ČR. Všetky náklady spojené s udeľovaním značky hradí žia-

dateľ o značku. Od roku 2003 sa pri príležitosti Novembra - Mesiaca kvality slávnostne odovzdávajú ocenenia na slávnostnom podujatí „Večer s Českou kvalitou“.

V roku 2010 bola v ČR podpísaná **Charta kvality ČR** v súlade s princípmi Európskej charty kvality, ktorou EÚ deklarovala svoje presvedčenie, že v globálnej svetovej ekonomike je kvalita určujúcim faktorom úspešnosti podnikania, je neoddiskutovateľným meradlom jeho efektívnosti a rozhoduje nielen o konkurencieschopnosti firiem, ale i o postavení národných ekonomík vo svete a úrovni života jeho občanov.

Rada kvality ČR v rámci svojej stratégie na obdobie 2008 - 2013 prijala nové programy, ktorými rozširuje svoje aktivity o spoločenskú zodpovednosť a zaraďuje ich do rámca programov Národnej ceny kvality ČR. Vedľa modelov založených na Modeli EXCELENCE EFQM a modelu CAF pre verejný sektor vyhlasuje od roku 2009 aj **Národnú cenu ČR za spoločenskú zodpovednosť**.

V roku 2010 rozhodla Rada kvality ČR, že vzhľadom k náročnosti Modelu EXCELENCE EFQM vytvoria pre podnikateľov v ČR modely START a START PLUS s cieľom uľahčiť podnikom, zvlášť malým a stredným, cestu k aplikácii plného modelu a využívaniu jeho vynikajúcich možností zvyšovania výkonnosti.

FRANCÚZSKO

Od 80. rokov formuluje, realizuje vláda ekonomickú politiku zameranú na kvalitu. V rámci Ministerstva priemyslu vznikol zvláštny útvar kvality (1978), potom v roku 1986 Rada kvality pri Ministerstve ekonomiky. Rada spracovala Projekt „Projekt kvality pre Francúzsko“. Jeho súčasťou je prepožičiavanie „Národnej značky bezpečnosti“. V súčas-

nosti vláda podporuje predovšetkým regionálne Ceny za kvalitu, víťazov týchto cien pravidelne prijíma prezident a minister priemyslu v Elysejskom paláci.

Francúzska cena za kvalitu (PFQP) bola založená v roku 1992 ministrom priemyslu a MFQ (Francúzske združenie pre kvalitu). Od roku 1997 boli jej pravidlá harmonizované s Európskou cenou za kvalitu. Cena je prioritne určená pre organizácie do 500 zamestnancov. Uchádzači o cenu sú víťazi regionálnych cien za kvalitu.

NEMECKO

V Nemecku vznikla v období medzi vojnami značka kvality RAL. Značku udeľuje Nemecký inštitút pre zabezpečovanie kvality. Inštitút je tvorený členskými organizáciami z oblasti priemyslu, poľnohospodárstva, normalizácie, skúšobníctva a spotrebiteľov. Zastúpenie má i Ministerstvo hospodárstva, ktoré sa na činnosti inštitútu finančne podieľa. Značka RAL je udeľovaná organizáciám vo viac ako 10 priemyselných oboroch a tiež organizáciám služieb. Od roku 1979 ako prvá tohto druhu na svete je udeľovaná ekologická značka „Modrý anjel“.

V Nemecku je tiež udeľovaná Národná cena za kvalitu – „Ludwig-Erhard-Preis“ - Nemeckou spoločnosťou pre kvalitu a Združením nemeckých zamestnávateľov. Nie je dotovaná, je financovaná veľkými firmami, členmi spoločnosti a záujemcami o Cenu (vysoké poplatky a výrazný záujem o Cenu).

RAKÚSKO

Značku kvality výrobkom udeľuje spolok ARGE, ktorý bol k tejto činnosti poverený vtedajším Ministerstvom hospodárstva. Riaditeľ je vysokým predstaviteľom Hos-

podárskej komory, v predstavenstve sú zástupcovia ministerstva, ktoré na propagáciu značky prispieva. Značka má tvar štylizovaného „Q“, používaná (pre kvalitné výrobky) je značka so štylizovaným „A“.

Pre výroby poľnohospodárskej a potravinárskej produkcie je používaná značka „Geprüfte Qualität Austria“.

Ministerstvo hospodárstva a práce spolu s Rakúskou spoločnosťou pre kvalitu udeľuje „Štátnu cenu za kvalitu“ (Staatspreis für Qualität). Tá je dotovaná ministerstvom.

VEĽKÁ BRITÁNIA

Od roku 1994 je v tejto krajine udeľovaná Národná cena – UK Excellence Award (UKEA). V súčasnej dobe je udeľovaná v niekoľkých kategóriách. Cena je založená na hodnotení podľa Modelu Excellence EFQM a jej realizáciou je poverená Britská nadácia pre kvalitu (BQF). Patrónom tejto ceny je britská kráľovská rodina.

ŠVÉDSKO

Národná cena za kvalitu je vysoko prestížna záležitosť, získavajú ju špičkové firmy s vynikajúcimi ekonomickými výsledkami. Vláda podporuje firmy, ktoré sa rozhodli zahájiť práce s programom excelencie, ktorý predstavuje rast konkurencieschopnosti firiem. Cenu odovzdáva každoročne švédsky kráľ.

TURECKO

V tejto krajine udeľuje Národnú cenu za kvalitu Turecká organizácia za kvalitu (KalDer) a to od roku 1993. Je založená na hodnotení podľa Modelu excellence EFQM, ktorý je používaný pri udeľovaní Európskej ceny za kvalitu.

Turecké firmy sú v programoch Ceny veľmi úspešné. Napomáha tomu jednoznačná podpora vlády, ktorá sa realizuje predovšetkým v oblasti vzdelávania v oblasti kvality, sú podporované rôzne kurzy, semináre, konferencie na národnej i medzinárodnej úrovni.

MAĎARSKO

Maďarská Národná cena za kvalitu je udeľovaná od roku 1998 za podpory Ministerstva hospodárstva a dopravy, za jej vznikom stojí tiež japonský expert prof. Šiba („Šiba Award“). V súčasnosti je realizovaná s podporou vlády Národná cena za kvalitu podľa modelu výnimčnosti EFQM. Maďarské firmy dosahujú vynikajúce výsledky v Európskej cene za kvalitu.

BELGICKO

Štát podporuje predovšetkým aktivity vedúce k rastu kvality vo verejnej správe, predovšetkým model CAF.

PORTUGALSKO

Vydalo zákon o kvalite a vytvorilo Radu kvality pri Ministerstve priemyslu a energetiky. Pri Ministerstve zahraničného obchodu založilo Generálne riaditeľstvo pre kvalitu.

EÚ

Za podpory Európskej komisie udeľuje nevládna organizácia EFQM (Európska nadácia pre manažérstvo kvality) od roku 1989 Európsku cenu za kvalitu (European Quality Award, v súčasnosti premenovaný na European Excellence Award).

USA

1980 – Zákon o inováciách a technike (rast kvality znamená rast produktivity, nižšie náklady, vyšší zisk).

1987 – kongresom bol prijatý zákon nazvaný podľa jeho tvorca „Malcolm Baldrige National Quality Award“. Cenu každoročne odovzdáva prezident USA. Realizácia Ceny znamenala nebývalý rozmach amerického priemyslu predovšetkým v 90. rokoch čo do kvality produktov, ale i zisku, efektívnosti, produktivity. V súčasnom období je Cena predmetom záujmu verejných služieb, nemocníc, výskumných a iných pracovísk. Cena je financovaná z federálnych zdrojov (ročne okolo 7 mil. dolárov).

V USA sú podporované i aktivity vedúce k zvyšovaniu povedomia o kvalite občanov. Zaujímavé sú programy kvality realizované v školách, i na nižších stupňoch.

JAPONSKO

Kvalita je štátnou prioritou. Vláda pracuje od päťdesiatych rokov cielavedome na podpore zvyšovania kvality. Podporuje širokú výchovu a školenia, publikačnú a propagačnú činnosť. Podporuje nevládnú „Spoločnosť vedcov a inžinierov“.

- november je vyhlasovaný „Mesiacom kvality“,
- z výrazného finančného príspevku vlády je udeľovaná prvá národná cena za kvalitu vo svete DEMINGOVA CENA – udeľuje sa od roku 1951,
- vláda podporuje široký rozvoj krúžkov kvality, zavádzanie progresívnych moderných metód ako Kaizen, Ballance Scorecard apod.
- normalizačná organizácia udeľuje (na základe pre-

vierky) výrobcom právo označovať kvalitné výrobky značkou kvality,

- ekologicky šetrné výrobky (napr. s vyššou energetickou účinnosťou) finančne podporuje japonská vláda v programe TOP RUNNER. Ak výrobca svojím ekologicky šetrným výrobkom splní ciele, stanovené vládou v zmienenom programe, zákazník pri kúpe tohto výrobku dostane zľavu. Tým sú podporované inovácie k zvyšovaniu energetických úspor a odstránení častý konflikt medzi ekologickou šetrnosťou výrobku a jeho cenou.

Bol prijatý zákon na ochranu exportu. Vyvážiť je možné iba výrobky, ktoré boli overené štátnou kontrolou.

KANADA

Pod záštitou a podporou vlády je udeľovaná každoročne Národná cena za kvalitu. Záujem o zisk Ceny je nebývalý. O udelenie Ceny sa každoročne uchádzajú guvernéri jednotlivých štátov. Realizáciou tejto ceny bol poverený kanadský Národný inštitút kvality.

AUSTRÁLIA

Implementáciou kvality do verejného života je poverená Austrálska organizácia pre kvalitu (AOQ). Táto organizácia tiež organizuje udeľovanie Národnej ceny za kvalitu (GOLD Award). Cena je udeľovaná od roku 1996, spočiatku sa udeľovala na regionálnej báze v rámci jednotlivých austrálskych štátov, od 2004 je udeľovaná celonárodne (uchádzači o národnú cenu pochádzajú z víťazov štátnych kôl). Cena je financovaná sponzoringom na základe partnerstva verejných a neverejných zdrojov.

Vedľa toho sú v Austrálii udeľované ďalšie ceny za kvalitu: Cena J. Jurana za osobný prínos v oblasti kvality či ceny za publikačnú činnosť v oblasti manažérstva kvality (Shilken Award či Kevin Foley Award).

ARGENTÍNA

Prijala už v 90. rokoch celoštátny program kvality. Ten je riadený Radou, v čele ktorej stojí prezident. Kvalita je oceňovaná na rôznych úrovniach, víťazi sú daní za vzor.



NÁRODNÝ
PROGRAM
KVALITY
SLOVENSKEJ REPUBLIKY



ÚRAD PRE NORMALIZÁCIU, METROLÓGIU[®]
A SKÚŠOBNÍCTVO SLOVENSKEJ REPUBLIKY

ŠTEFANOVIČOVA 3, 810 05 BRATISLAVA 15

TEL.: 00421 02 5249 6847

www.unms.sk

www.npkSr.sk